



Contexte

Carmignac Gestion est une société de gestion de portefeuilles fondée en France en 1989 par Edouard Carmignac.

Carmignac Gestion est aujourd'hui l'un des principaux acteurs européens de la gestion d'actifs financiers. Au 31/12/2014, les encours sous gestion s'élevaient à 50 milliards d'euros et la société emploie environ 270 collaborateurs dont une trentaine de gérants et analystes principalement basés en France et au Luxembourg.



Enjeux

Dans ce contexte, le responsable de la gestion des infrastructures informatiques et réseaux de Carmignac Gestion a souhaité faire appel à un expert « Qualité et méthode » afin de mettre en place une nouvelle solution ITSM qui supporte les processus de gestion de service. Ces processus, à créer ou à optimiser, doivent être compatibles avec la norme ISO 20000 et avec la culture d'entreprise de Carmignac Gestion.



Intervention

d²X Expertise intervient auprès de Carmignac dans le but :

- d'évaluer la maturité des processus de gestion de service et de proposer un plan d'action de réaligement,
- de rédiger de nouveaux en vue de leur déploiement,
- de définir les exigences du nouvel outil ITSM à travers la rédaction d'un CDC,
- de choisir l'outil en participant aux soutenances des éditeurs & intégrateurs retenus.



Bénéfices

L'intervention de d²X a permis de fédérer les équipes opérationnelles sur ce projet notamment en menant des interviews afin de collecter les attentes au sujet de la nouvelle solution ITSM.

d²X a également accompagné le client lors du choix du binôme éditeur/intégrateur (organisation de POCs, rédaction du cahier des charges et grille de conformité).